

# 3

## O Código de Defesa do Consumidor pela Jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça: alguns apontamentos

---

Fátima Nancy Andrichi

**Sumário:** 1 Introdução. 2 O Superior Tribunal de Justiça e o Código de Defesa do Consumidor. 3 Da extensão do conceito de consumidor: a vulnerabilidade das pessoas jurídicas para efeitos de aplicação do CDC. 4 Da inversão do ônus da prova: a verossimilhança da alegação e a hipossuficiência do consumidor como requisitos alternativos e não cumulativos. 5 Do exercício do direito de arrependimento, previsto no art. 49 do CDC, no contrato de financiamento com cláusula de alienação fiduciária em garantia. 6 Do direito do consumidor à informação clara e precisa. Referências.

### 1 Introdução

Muito me honra participar desta obra coletiva em homenagem a um dos mais conceituados autores do anteprojeto que originou a Lei nº 8.078/90 (Cód-

---

<sup>1</sup> Mestranda do Master Latinoamericano Europeo em Mediación pelo Instituto Universitaire Kurt Bosch (Suíça). Pós-graduada em Direito Civil pela Universidade Católica do Distrito Federal (1999). Pós-graduada pela Universidade de Ensino Unificado de Brasília (1996). Pós-graduada pela Universidade Vale dos Sinos – Unisinos (1976). Ministra do Superior Tribunal de Justiça, Membro da 3ª Turma, da 2ª Seção e da Corte Especial, Membro titular da Comissão de Regimento Interno.



go de Defesa do Consumidor), o amigo estimado e eminente Prof. José Geraldo Brito Filomeno.

A justa lembrança que ora se defere ao Prof. Filomeno e que se materializa neste livro em reflexões que floresceram com desvelo – e que certamente ainda florescem – nas atividades acadêmico-profissionais de seus coautores representa, sobretudo, o sincero reconhecimento pelo seu trabalho diuturno e pela sua plena dedicação intelectual dirigida aos estudos do Direito do Consumidor e recebe maior significado porque se concretiza no ano em que o Código de Defesa do Consumidor (CDC) completa vinte anos de plena efetividade.

Em escala mundial, o grande avanço tecnológico para o progresso da humanidade que se inicia na segunda metade do século XX já prenunciava modificações significativas na sociabilidade humana, com destaque, nas relações de consumo inerentes à vida cotidiana.

Típico da sociedade pós-moderna, o aumento da demanda de consumo<sup>2</sup> por novos produtos e serviços considerados (in)dispensáveis nos novos tempos põe em relevo a necessidade de um regramento normativo idôneo a dar especial proteção à figura do consumidor e a debelar toda sorte de incivilidade peculiar a uma sociedade consumista que, alicerçada no hedonismo-materialismo, menospreza as mais singelas qualidades do ser humano ensimesmado.

## 2 O Superior Tribunal de Justiça e o Código de Defesa do Consumidor

O CDC, conduzido pela Lei nº 8.078/90 ao ordenamento jurídico inaugurado pela Constituição cidadã de 1988, vem atingindo o seu escopo em termos de efetividade normativa. Vislumbra-se que nessas duas décadas de sua vigência, a lei consumerista buscou semear a harmonia e a civilidade nas relações entre os agentes econômicos *consumidor* e *fornecedor* que outrora digladiavam-se na aridez de um consumo em massa desregrado. Sem hesitar, faz-se mister anotar que essa novel codificação sempre aspirou a um processo de humanização das relações de consumo e, por assim dizer, à efetivação do princípio constitucional da dignidade da pessoa humana pela aplicação de institutos próprios e específicos disciplinados em seus dispositivos legais.

Com efeito, José Geraldo Brito Filomeno enfatiza que o Código do Consumidor, antes de tudo, apresenta-se aos seus destinatários como uma “*filosofia de ação*” voltada ao escopo de harmonizar as relações de consumo, *verbis*:

“Trata ainda o Código de uma ‘*política nacional de relações de consumo*’, justificando nossa assertiva já feita no pórtico do presente tópico no senti-

<sup>2</sup> Decorrente de novas formas de produção em massa de bens de consumo.

do de que se trata em última análise de uma *'filosofia de ação'*, exatamente porque não se trata tão somente do consumidor, senão da almejada harmonia das sobreditas *'relações de consumo'*.

Assim, embora se fale das necessidades dos consumidores e do respeito à sua dignidade, saúde e segurança, proteção de seus interesses econômicos, melhoria da sua qualidade de vida, já que sem dúvida são eles a *parte vulnerável*, no mercado de consumo, justificando-se dessarte um *tratamento desigual para partes manifestamente desiguais*, por outro lado se cuida de compatibilizar a mencionada tutela com a necessidade de *desenvolvimento econômico e tecnológico*, viabilizando-se os *princípios da ordem econômica* de que trata o art. 170 da Constituição Federal, e *educação-informação de fornecedores e consumidores quanto aos seus direitos e obrigações*.<sup>3</sup>

Na consecução dessa nobre missão, o Superior Tribunal de Justiça – no exercício de suas atribuições constitucionais de guardião da legislação federal – vem desempenhando papel de extrema importância enquanto intérprete e aplicador da legislação consumerista na defesa de direitos. Como restará a seguir demonstrado pela análise de alguns institutos jurídicos acerca do tema, a jurisprudência dessa Colenda Corte sinaliza que o CDC, ao longo dessas duas décadas, entre-meou-se eficazmente no cotidiano de todos os brasileiros para coibir práticas econômico-comerciais abusivas e predatórias dos direitos do consumidor.

### 3 Da extensão do conceito de consumidor: a vulnerabilidade das pessoas jurídicas para efeitos de aplicação do CDC

No julgamento do RMS 27.512/BA, de minha relatoria, publicado no DJ de 23-9-2009, cingia-se a questão na extensão do conceito de consumidor e em sua vulnerabilidade para o regime jurídico do CDC.

Na oportunidade, sustentei que há duas teorias acerca da configuração da definição de consumidor: *a subjetiva ou finalista*, que exige apenas a existência de **destinação final fática do produto ou serviço**, e *a objetiva ou maximalista*, mais restritiva, que exige a presença de **destinação final fática e econômica**.

Com isso, quer-se dizer que, para o conceito subjetivo ou finalista, exige-se total desvinculação entre o destino do produto ou serviço consumido e qualquer atividade produtiva desempenhada pelo utente ou adquirente. Já para o conceito objetivo ou maximalista, basta o ato de consumo, com a destinação final fática do produto ou serviço para alguém, que será considerado consumidor destes, pouco importando se a necessidade a ser suprida é de natureza pessoal ou profissional.

<sup>3</sup> GRINOVER, Ada Pellegrini et al. *Código brasileiro de defesa do consumidor: comentado pelos autores do anteprojeto*. 9. ed. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 2007. p. 17.



Após um período de divergência entre a 3ª e a 4ª Turmas – naquela preponderava a corrente maximalista, enquanto esta tendia a seguir a teoria finalista – a 2ª Seção, no julgamento do REsp 541.867/BA, Rel. Min. Antônio de Pádua Ribeiro, Rel. p/ acórdão Min. Barros Monteiro, DJ de 16-5-2005, acabou por fazer prevalecer a doutrina finalista, em situação fática na qual se analisava a prestação de serviços de empresa administradora de cartão de crédito a estabelecimento comercial. Naquela ocasião, ficou assentado que a facilidade relativa à oferta de meios de crédito eletrônico como forma de pagamento devia ser considerada um incremento da atividade empresarial, afastando, dessa forma, a existência de destinação final do serviço.

Depois disso, levando em conta que a função precípua do STJ é pacificar o entendimento acerca da interpretação da Lei Federal, eu mesma, a despeito de minha ressalva pessoal, considerei superados os precedentes da 3ª Turma e, no julgamento do CC 64.524/MT, 2ª Seção, de minha relatoria, publicado no DJ de 9-2-2006, reconheci a predominância, nesta Corte, da interpretação restritiva, impondo a necessidade de destinação final fática e econômica do produto ou serviço.

Ainda assim, em muitos dos precedentes que se seguiram à uniformização do entendimento pela 2ª Seção, ambas as Turmas que a compõem vêm admitindo a aplicação extensiva do CDC a hipóteses em que, não obstante haja atividade empresarial, esteja presente a vulnerabilidade de uma das partes frente à outra. Confira-se, à guisa de exemplo, o AgRg no REsp 687.239/RJ, 3ª Turma, de minha relatoria, DJ de 2-5-2006; e REsp 661.145/RJ, 4ª Turma, Rel. Min. Jorge Scartezini, DJ de 28-3-2005.

Em outras palavras, tem havido o temperamento da teoria finalista, com fulcro no art. 4º, I, do CDC, fazendo a lei consumerista incidir sobre situações em que, apesar do produto ou serviço ser adquirido no curso do desenvolvimento de uma atividade empresarial, haja vulnerabilidade de uma parte frente à outra.

Nesse aspecto, uma interpretação sistemática e teleológica do CDC aponta, a rigor, para a existência de uma vulnerabilidade presumida do consumidor. O art. 4º do CDC, ao estabelecer a Política Nacional das Relações de Consumo, enumera entre seus objetivos a *harmonia* dessas relações, fixando como princípio, em seu inciso I, o “*reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo*”.

Quando se trata de profissionais e pessoas jurídicas, no entanto, parte da doutrina vê essa presunção com reservas. Cláudia Lima Marques, por exemplo, entende que a vulnerabilidade técnica (aquela consistente na ausência de conhecimento específico acerca das características do próprio bem adquirido) só excepcionalmente alcança tais pessoas, bem como que, em relação a elas, a vulnerabilidade jurídica (caracterizada pela falta de conhecimentos específicos ou de experiência nas áreas jurídicas, econômicas e contábeis) seria presumida “*ao contrário*”, ou seja, deve-se partir do pressuposto de que essas pessoas possuem “*conhecimentos jurídicos mínimos e sobre a economia para poderem exercer a*

*profissão, ou devem poder consultar advogados e profissionais especializados antes de obrigar-se*".<sup>4</sup>

No âmbito do STJ, apesar de já reconhecida em diversas oportunidades a vulnerabilidade das pessoas jurídicas para efeitos de aplicação do CDC, a análise tem sido realizada caso a caso,<sup>5</sup> o que não permite extrair uma definição quanto ao fato dessa fragilidade poder ou não ser genericamente presumida.

A meu ver, a imposição de limites à presunção de vulnerabilidade implica uma restrição excessiva, incompatível com o próprio espírito de facilitação da defesa do consumidor e do reconhecimento de sua hipossuficiência.

Conforme escólio de Maria Antonieta Zanardo Donato,

*"a verificação da vulnerabilidade do consumidor constituir-se-á na viga mestra do Direito do Consumidor. A princípio todos os consumidores são vulneráveis. Tratando-se de uma presunção, e não de uma certeza, esta poderá ser até mesmo afastada pelo Poder Judiciário, face às provas apresentadas pela parte contrária"*.<sup>6</sup>

Seguindo linha de raciocínio análoga, Antônio Carlos Efiging anota que *"a vulnerabilidade do consumidor para o regime jurídico do CDC é qualidade legal desta figura das relações de consumo, não é condição que possa ser objeto de interpretações reducionistas"*.<sup>7</sup> Com efeito, atribuir ao próprio consumidor, ainda que pessoa jurídica, o ônus de demonstrar sua vulnerabilidade, mesmo que não caracterize um empecilho à obtenção da tutela jurisdicional, poderá, em várias hipóteses, desestimular ou ao menos dificultar o acesso ao Judiciário, circunstância que não se coaduna com o princípio constitucional de defesa do consumidor, previsto nos arts. 5º, XXXII, e 170, V, da CF.

Naquela oportunidade, ressaltei que a presunção de vulnerabilidade do consumidor pessoa jurídica não é inconciliável com a teoria finalista; ao contrário, harmoniza-se com a sua mitigação, na forma que vem sendo reiteradamente aplicada por este STJ: prevalece a regra geral de que a caracterização da condição de consumidor exige destinação final fática e econômica do bem ou serviço, conforme doutrina finalista, mas a presunção de vulnerabilidade do consumidor

<sup>4</sup> MARQUES, Cláudia Lima. *Comentários ao código de defesa do consumidor. Arts. 1ª a 74 – Aspectos Materiais*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 1994. p. 121.

<sup>5</sup> Nesse sentido: "[...]. Suponha-se, ainda no campo dos exemplos, e casuisticamente, uma fundação ou associação sem fins lucrativos e beneficente. Ninguém por certo lhes negará a condição de consumidoras ao adquirirem produtos defeituosos ou contratarem serviços deficientes" (FILOMENO, José Geraldo Brito. *Manual de direitos do consumidor*. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2003. p. 41).

<sup>6</sup> DONATO, Maria Antonieta Zanardo. *Proteção ao consumidor. Conceito e extensão*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 1993. p. 108.

<sup>7</sup> EFING, Antônio Carlos. *Fundamentos do direito das relações de consumo*. 2. ed. Curitiba: Juruá, 2004. p. 60.





dá margem à incidência excepcional do CDC às atividades empresariais, que só serão privadas da proteção da lei consumerista quando comprovada, pelo fornecedor, a não vulnerabilidade do consumidor pessoa jurídica.

#### 4 Da inversão do ônus da prova: a verossimilhança da alegação e a hipossuficiência do consumidor como requisitos alternativos e não cumulativos

Deduziu-se nas razões do REsp 915.599/SP, de minha relatoria, julgado em 21-8-2008, a controvérsia acerca do cabimento ou não da inversão do ônus da prova, prevista no art. 6º, VIII, do CDC, em ações em que se discute a realização de saques indevidos de numerário depositado em conta bancária.

Na hipótese, o Tribunal de origem afastou a inversão do ônus probatório, requerida pela consumidora/recorrente, sob o fundamento de que *“a hipossuficiência não se limita apenas ao aspecto econômico do termo, mas também ao grau de cultura do consumidor e ao seu meio social.”*

Desta forma, concluiu o acórdão recorrido que *“tratando-se a apelante de auxiliar de enfermagem, portanto, pessoa instruída, in casu, inaplicável a inversão do ônus da prova, uma vez não conjecturar verossimilhança, em razão de não ter a apelante demonstrado qualquer indício que comprove a sua alegação”*.

Inicialmente, entendi necessário destacar que **a verossimilhança da alegação e a hipossuficiência do consumidor** constituem requisitos alternativos – e não cumulativos, conforme entendido pelo TJ/SP – para a inversão do ônus da prova prevista no art. 6º, VIII, do CDC.

Com efeito, o texto legal, com vista em garantir o pleno exercício do direito de defesa do consumidor, estabelece que a inversão do ônus da prova será deferida quando a alegação apresentada pelo consumidor for verossímil, **ou**, por outro lado, quando for constatada a sua hipossuficiência.

Esta conclusão é obtida mediante a simples leitura do aludido dispositivo, cuja transcrição se faz oportuna:

*“Art. 6º São direitos básicos do consumidor: [...]*

*VIII – a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, **for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente**, segundo as regras ordinárias de experiências;”*

Registre-se, ainda, que a hipossuficiência a que faz remissão o referido inciso VIII deve ser analisada não apenas sob o prisma econômico e social, mas, sobretudo, quanto ao aspecto da produção de prova técnica.



Considerando as próprias “regras ordinárias de experiências” mencionadas no CDC, conclui-se que a chamada hipossuficiência técnica do consumidor, nas hipóteses de ações que versem sobre a realização de saques não autorizados em contas bancárias, dificilmente poderá ser afastada, tendo em vista, principalmente, o total desconhecimento, por parte do cidadão médio, dos mecanismos de segurança utilizados pela instituição financeira no controle de seus procedimentos e ainda das possíveis formas de superação dessas barreiras a eventuais fraudes.

Desse modo, constata-se que não merece prosperar o fundamento de que o simples fato de a consumidora exercer a profissão de auxiliar de enfermagem ilidiria a sua condição de hipossuficiente, sendo certo, ademais, que não se poderia exigir de uma auxiliar de enfermagem qualquer conhecimento a respeito dos instrumentos de proteção contra fraudes mantidos pelos fornecedores de serviços bancários, que, registre-se, têm se desenvolvido a cada dia, graças a notáveis avanços na seara tecnológica, o que, todavia, ainda não teve o condão de impedir a atuação de criminosos.

Logo, impõe-se a inversão do ônus da prova na espécie, a fim de que sejam respeitados os ditames da legislação consumerista quanto ao ponto.

A propósito, registre-se que a Terceira Turma do STJ, ao se deparar com situações análogas à dos autos, já reconheceu a possibilidade de inversão do ônus da prova em feitos em que se discutia a realização de saques não autorizados de numerário depositado em contas bancárias, conforme demonstram os seguintes julgados:

*“Direito processual civil. Ação de indenização. Saques sucessivos em conta corrente. Negativa de autoria do correntista. Inversão do ônus da prova.*

*– É plenamente viável a inversão do ônus da prova (art. 333, II do CPC) na ocorrência de saques indevidos de contas-correntes, competindo ao banco (réu da ação de indenização) o ônus de provar os fatos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito do autor.*

*– Incumbe ao banco demonstrar, por meios idôneos, a inexistência ou impossibilidade de fraude, tendo em vista a notoriedade do reconhecimento da possibilidade de violação do sistema eletrônico de saque por meio de cartão bancário e/ou senha.*

*– Se foi o cliente que retirou o dinheiro, compete ao banco estar munido de instrumentos tecnológicos seguros para provar de forma inegável tal ocorrência.*

*Recurso especial parcialmente conhecido, mas não provido.”*

*(REsp 727843/SP, de minha relatoria, DJ 1<sup>a</sup>-2-2006)*

*“PROCESSO CIVIL. INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA. SAQUE INDEVIDO COM CARTÃO MAGNÉTICO. Correta a inversão do ônus da prova determinada pelo tribunal a quo porque o sistema de segurança do cartão magnético é vulnerável a fraudes. Agravo regimental não provido.”*





(AgRg no REsp 724.954/RJ, Rel. Ministro ARI PARGENDLER, TERCEIRA TURMA, DJ 17-10-2005)

*“Consumidor. Saque indevido em conta corrente. Cartão bancário. Responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços. Inversão do ônus da prova.*

*– Debate referente ao ônus de provar a autoria de saque em conta corrente, efetuado mediante cartão bancário, quando o correntista, apesar de deter a guarda do cartão, nega a autoria dos saques.*

*– Reconhecida a possibilidade de violação do sistema eletrônico e, tratando-se de sistema próprio das instituições financeiras, ocorrendo retirada de numerário da conta corrente do cliente, não reconhecida por este, impõe-se o reconhecimento da responsabilidade objetiva do fornecedor do serviço, somente passível de ser ilidida nas hipóteses do § 3º do art. 14 do CDC.*

*– Inversão do ônus da prova igualmente facultada, tanto pela hipossuficiência do consumidor, quanto pela verossimilhança das alegações de suas alegações de que não efetuara o saque em sua conta corrente. Recurso não conhecido.”*

*(REsp 557030/RJ, de minha relatoria, DJ 1º-2-2005)*

Com esteio nesse entendimento, o recurso especial foi conhecido e provido para, invertendo o ônus da prova, remeter os autos ao Juízo de Primeiro Grau, a fim de prosseguir no julgamento do processo, na esteira do devido processo legal.

## **5 Do exercício do direito de arrependimento, previsto no art. 49 do CDC, no contrato de financiamento com cláusula de alienação fiduciária em garantia**

No julgamento do REsp 930.351/SP, de minha relatoria, publicado no DJ de 16-11-2009, cingia-se a controvérsia em determinar se o consumidor-recorrente poderia exercer o direito de arrependimento, previsto no art. 49 do CDC, após a assinatura de contrato de financiamento, com cláusula de alienação fiduciária em garantia, em local diverso do estabelecimento comercial da instituição financeira-recorrida e dentro do prazo legal de sete dias.

### **– Da aplicabilidade do CDC (violação aos arts. 2º e 3º do CDC).**

Ao contrário do quanto afirmado pelo acórdão questionado pelo supracitado REsp, incidem as normas do CDC à relação jurídica estabelecida entre as partes, nos termos dos arts. 2º e 3º, *caput* e § 2º, do CDC. Com efeito, é entendimento pacífico na Segunda Seção a aplicabilidade do CDC às instituições financeiras, conforme a Súmula 297/STJ. Nesse sentido, determinou-se a alteração da premissa inicial contida no acórdão recorrido, pois esta se encontrava em desacordo com a jurisprudência sumulada do STJ.





**– Do exercício do direito de arrependimento aos contratos realizados fora do estabelecimento comercial do fornecedor (violação ao art. 49 do CDC).**

Inicialmente, ressaltei em meu voto que é possível a discussão a respeito da resolução de contrato de financiamento, garantido por alienação fiduciária, quando incide a cláusula tácita do direito de arrependimento, prevista no art. 49 do CDC, porque esta objetiva restabelecer os contraentes ao estado anterior à celebração do contrato.

Desse modo, não haveria incidência do art. 3º, § 2º, do DL 911/69, que delimita as matérias a serem arguidas em contestação, pois, nessas hipóteses, tem-se como pressuposto da controvérsia a admissão da existência de contrato perfeito e acabado, ao contrário do que ocorria no mencionado, onde a discussão se estabeleceu sobre ponto antecedente, qual seja, o relativo à própria formação do contrato.

Na hipótese sob análise, o consumidor assinou dois contratos: i – de compra e venda com a concessionária de veículos; e ii – de financiamento com a instituição financeira. Após a assinatura do contrato de financiamento, ocorrido em lugar diverso do estabelecimento comercial da instituição financeira, o consumidor se arrependeu e enviou notificação a este no sexto dia seguinte à celebração do negócio.

Nos termos do art. 49 do CDC, é facultado ao consumidor desistir do contrato, no prazo de 7 (sete) dias a contar da assinatura, quando a contratação ocorrer fora do estabelecimento comercial.

Assim, notificado o vendedor, a cláusula de arrependimento, implícita no contrato de financiamento realizado em local diverso do estabelecimento comercial da instituição financeira, deve ser interpretada como causa de resolução tácita do contrato, com a consequência de restabelecer as partes ao estado anterior.

Confira-se a este respeito as lições de doutrina:

*“podemos interpretar o art. 49 do CDC como simplesmente instituindo, no direito brasileiro, uma nova causa de resolução do contrato. Seria uma faculdade unilateral do consumidor de resolver o contrato no prazo legal de reflexão, sem ter de arcar com os ônus contratuais normais da resolução por inadimplemento (perdas e danos etc.)”.*<sup>8</sup>

Ademais, não merece prosperar a argumentação da instituição financeira de que não é possível o exercício do direito de arrependimento, porque o valor referente ao contrato de empréstimo foi repassado para a concessionária de veículos antes da manifestação do consumidor. Com efeito, o consumidor, ao exercer o direito de arrependimento, agiu em exercício regular de direito, amparado pelo

<sup>8</sup> MARQUES, Cláudia Lima. *Contratos no Código de Defesa do Consumidor. O novo regime das relações contratuais*. 4. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2006. p. 841.

art. 49 do CDC. Nesse sentido, acrescenta Cláudia Lima Marques que: “A resolução opera, então, de pleno direito, não necessitando a manifestação do Judiciário, bastando a simples manifestação de vontade do consumidor de desistir do contrato.”<sup>9</sup>

O eventual arrogo na posse do valor referente ao contrato de empréstimo pela concessionária de veículos não pode ser imputado nem exigido do consumidor, uma vez que o contrato de compra e venda, celebrado entre ele e a concessionária, não se perfectibilizou; aliás, neste julgamento o consumidor sequer foi emitido na posse do bem.

Nos termos do art. 2º do DL 911/69, a ação de busca e apreensão é fundamentada “no caso de inadimplemento ou mora nas obrigações contratuais”. Todavia, no processo referido, ocorreu a resolução do contrato, pelo exercício do direito de arrependimento, e não houve formação nem ajuste de obrigações contratuais, motivo pelo qual foi julgado improcedente o pedido da ação de busca e apreensão.

## 6 Do direito do consumidor à informação clara e precisa

Nesses 20 (vinte) anos de vigência do CDC, muitas questões acerca dos contornos do *direito do consumidor à informação clara e precisa* foram objeto de contendas judiciais.

A exemplo, tem-se o REsp 988.595/SP de minha relatoria, publicado no DJ de 7-12-2009, onde a questão controvertida era a de determinar se houve defeito na prestação de serviço por parte da empresa de transporte aéreo-recorrida que, ao realizar a venda de passagens aéreas com destino à França, não informou adequadamente as consumidoras-recorrentes sobre a necessidade de obtenção de “Visto” para ingresso naquele país.

### – Do direito do consumidor à informação clara e precisa.

De acordo com o § 2º do art. 20 do CDC, consideram-se impróprios aqueles serviços que se mostrem inadequados para os fins que razoavelmente deles se esperam.

A aferição daquilo que o consumidor razoavelmente pode esperar de um serviço está intimamente ligada com a observância do direito do consumidor à informação, previsto no inciso III do art. 6º do CDC.

Conforme este dispositivo legal, constitui direito básico do consumidor “a **informação adequada e clara** sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade e preço, **bem como sobre os riscos que apresentem**”.

Assim, na análise do que razoavelmente o consumidor poderia esperar do serviço contratado é preciso investigar, inicialmente, quais foram as informa-

<sup>9</sup> Idem, p. 842.



ções que lhe foram prestadas, perquirindo-se, a partir disso, se elas foram claras, adequadas, precisas e, sobretudo, se continham as advertências necessárias para alertar o consumidor a respeito dos riscos que, eventualmente, poderiam frustrar a almejada utilização do serviço.

As informações prestadas na fase pré-contratual são essenciais para a formação da própria convicção do consumidor, pois somente a partir da plena ciência da quantidade, qualidade e riscos do serviço oferecido é que o consumidor estará apto a decidir se deseja firmar o negócio e, eventualmente, a questionar e negociar preços e outras condições.

Em última análise, portanto, a correta prestação de informações, que para além de constituir direito básico do consumidor, revela-se, ainda, consectário da lealdade inerente à boa-fé objetiva, constitui o ponto de partida a partir do qual será possível determinar a perfeita coincidência entre o serviço oferecido e o efetivamente prestado.

Na hipótese enfrentada, as consumidoras, no momento da celebração do negócio, inequivocamente manifestaram perante os prepostos da empresa de transporte aéreo o real objetivo da aquisição das passagens, que era o de conhecer, juntas, a Inglaterra e a França.

A partir desse momento, em virtude da necessidade de garantir às consumidoras a plena ciência sobre as eventualidades que poderiam frustrar o alcance do objetivo da viagem, era imprescindível que a empresa, com vistas a respeitar a confiança nela depositada pelas consumidoras e a lealdade que deve nortear todas as relações contratuais, se manifestasse de forma escorreita acerca das medidas que as consumidoras deveriam tomar para garantir seu ingresso nos países de destino.

Ressalte-se que a empresa de transporte, uma das mais conhecidas companhias aéreas do mundo, habituada a realizar venda de passagens para os cidadãos das mais diversas nacionalidades, facilmente poderia prestar as informações necessárias para que as consumidoras fizessem com sucesso a tão sonhada viagem.

Assim, tal como alerta os consumidores sobre a necessidade de comparecimento no balcão de “*check-in*” com antecedência mínima, deveria também cientificar corretamente as consumidoras sobre a necessidade de obtenção do “Visto”.

De fato, o “Visto”, ainda quando devidamente obtido pelo passageiro, não lhe garante o direito de ingresso, pois sua entrada poderá ser negada por decisão discricionária e soberana do país visitado, no entanto, é inequívoco que a ausência de tal documento configura grave irregularidade que tende a praticamente inviabilizar o objetivo da viagem.

Em que pese a empresa de transporte aéreo sustentar que as consumidoras poderiam, de outro modo, ter buscado informações acerca da documentação necessária para a realização da viagem, é preciso investigar a situação que as consumidoras vivenciaram: elas procuraram uma Companhia cuja matriz é sediada

na França, que lhes vendeu bilhetes com destino a Paris, que lhes garantiu que o “Visto” para ingresso nesse país era desnecessário e que nada informou no momento do embarque da viagem, realizado no território brasileiro, sobre a exigência de documentação complementar àquela apresentada no “check-in”.

Houve, portanto, inequívoco vício no serviço de informação prestado, ante a negligência da empresa de transporte em indicar as exigências necessárias para que a viagem ocorresse como programada pelas consumidoras.

A exemplo do que ocorre nos demais dispositivos do CDC, a preocupação do legislador no que concerne ao direito à informação é garantir ao consumidor hipossuficiente o máximo conhecimento das peculiaridades do negócio, para, atenuando a vulnerabilidade de informações existente perante o fornecedor, possibilitar o conhecimento de circunstâncias que podem, antes mesmo da contratação, fazê-lo desistir da celebração do negócio, negociar as condições do contrato e, sobretudo, evitar a frustração das suas expectativas.

Assim, diante do dano sofrido, acolheu-se na oportunidade o pleito de compensação por danos morais formulado pelas consumidoras, com fundamento no sofrimento psicológico por descumprimento do direito básico do consumidor à informação sobre os requisitos para que a viagem ocorresse nos moldes contratados.

## Referências

DONATO, Maria Antonieta Zanardo. *Proteção ao consumidor. Conceito e extensão*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 1993.

EFING, Antônio Carlos. *Fundamentos do direito das relações de consumo*. 2. ed. Curitiba: Juruá, 2004.

FILOMENO, José Geraldo Brito. *Manual de direitos do consumidor*. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2003.

GRINOVER, Ada Pellegrini et al. *Código brasileiro de defesa do consumidor: comentado pelos autores do anteprojeto*. 9. ed. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 2007.

MARQUES. Cláudia Lima. *Comentários ao código de defesa do consumidor. Arts. 1º a 74 – Aspectos Materiais*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 1994.

